

**PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP NASABAH DI
BANK BTN CABANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program
Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Program Studi Manajemen
Keuangan dan Perbankan**



Oleh :

JUVENCIO ATAIDE SOARES

NIM : 2010110690

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2014

TUGAS AKHIR

**PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP NASABAH DI BANK
TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk CABANG SURABAYA**

Diajukan Oleh:

JUVENCIO ATAIDE SOARES

NIM : 2010110690

Telah siap diuji

Dosen Pembimbing

Tanggal: 30 Januari 2014



Hj. Anggraeni S.E.M.Si.

TUGAS AKHIR

**PERANAN CISTOMER SERVICE TERHADAP NASABAH DI BANK
TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk CABANG SURABAYA**

Dipresentasikan Oleh :

Juvencio Ataide Soares

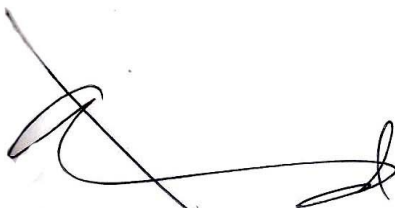
201011069

Dan Dinyatakan Lulus Presentasi

Pada Tanggal : 06 Maret 2014

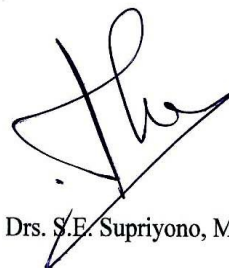
Tim Evaluasi

Evaluator 1



Drs. Ec. Mochhammad Farid, MM

Evaluator 2



Drs. S.E. Supriyono, MM

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Juvencio Ataide Soares
Tempat, Tanggal, Lahir : Dili, Timor Leste, 22 Maret 1990
NIM : 2010110690
Jurusan : D3 Manajemen
Program Pendidikan : Diploma III
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Judul : Peranan Customer Service Terhadap Nasabah di
Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh:

Dosen Pendamping,
Tanggal: 18 Maret 2014



Hj. Anggraeni S.E.M.Si.

Ketua Program Diploma
Tanggal: 18 Maret 2014



Kautsar Riza Salman, SEAk, MSA, BKP, SAS

MOTTO

“Tidak perlu menunggu berhasil untuk melakukan sesuatu, sebab Anda tidak berhasil jika Anda tidak mulai melakukan sesuatu”

*“Hidup Adalah Perjuangan Yang Tanpa Senti,
Jangan Pernah Menyerah Walau Air Mata Dan
Rintangan Menghadang”*

“Bekerja Dan Belajarlh Seolah–olah Engkau Akan Hidup Selamanya Dan Beribadahlah

Seolah–olah Engkau Akan Meninggal Esok Hari”

*Bersyukur Adalah Hal Utama Yang Patut Kita
Lakukan Untuk Segala Sesuatu Yang Telah
Diberikan Kepada Kita
Oleh-Nya*

PERSEMBAHAN

Karya tulus ini saya persembahkan seutuhnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat dan Cinta Kasih-Nya, serta Bunda Maria yang selalu menemani dan melindungi.

*Kepada kedua Orangtua saya , Ayah Luis Gonzaga Soares dan Ibu Martinha Fatima Pereira Ataide di Timor-lete yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh cinta kasih, serta mendidik saya hingga saat ini. Mama dan Papa adalah semangat hidupku. --> Love Both Of You ☺ :**

Kepada kakak-kakaku dan My Lovely Brother's aku sayang kalian semua serta keponakan-keponakanku yang selalu Mensupport saya, Menghibur dan mendukung saya.

Kepada teman dekatku Neeyna Piedade,yang selalu memberikan motivasi kepadaku walaupun Kita berjauhan tapi dengan senyuman dan perhatianmu serta selalu mendukungku dalam pembuatan skripsi ini,
*Love you :**

Kepada semua sahabat-sahabat seperjuanganku Anak" D3 Manajemen, kapan kita kumpul" & jalan bareng lg?? Bakalan kangen kalian semua ☺, sahabat" kost Semolowaru Utara semuanya, sahabat seperjuanganQ Seftian Arianata, sahabat" dimanapun kalian berada saya sangat berterimakasih tanpa kalian saya bukan apa-apa. Maturrrnnuuuuuyyuuunnn sangattt Masyarakat SURABAYA yang sudah Menerima saya ☺ ☺

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas Berkat dan Rahmat yang diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyajikan sebuah laporan skripsi yang berjudul " Peranan *Customer Service* Terhadap Nasabah di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk ".

Bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian program pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen program studi Manajemen Keuangan dan Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Setelah melalui rintangan, kesulitan dan hambatan dalam menyusun tugas akhir ini, begitu banyak dukungan, dorongan untuk menyelesaikan, merupakan motivasi yang besar dan semangat bagi saya, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini :

1. Ibu Hj. Anggraeni S.E,M.Si. selaku Dosen Pendamping penulis yang telah mengarahkan dan memberikan saran untuk dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Prof. Dr. Dra. Psi. Hj. Tatik Suryani, MM, selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Kautsar Riza Salman, SE.Ak.,MSA.,BKP.,SAS selaku Ketua Program Diploma STIE Perbanas Surabaya.

4. Drs.Bambang Sutopo selaku Dosen Wali.
5. Bapak Noorrachman, selaku Pimpinan PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk Cabang SURABAYA.
6. Mas Hadma, Selaku Cusmomer Service yang bersedia member informasi mengenai tugas penelitian yang dilaksanakan di PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk Cabang SURABAYA.
7. Mbak Fika, yang banyak membantu dan memberikan informasi mengenai tugas yang diberikan.
8. Orang tua dan keluarga ku tercinta yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan moril maupun material.
9. Seluruh sahabat dan pihak yang membantu saya selama proses penyelesaian tugas hingga akhir.

Demikian ucapan terima kasih ini saya sampaikan, dan demikian pula penulisan laporan ini. Semoga buku laporan ini bermanfaat bagi para pembaca khususnya semua pihak pada umumnya.

Penulis

Surabaya, 18 Maret 2014

(Juvencio Ataide Soares)

2010110690

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Siap dipresentasika.....	ii
Halaman Lulus Presentasi.....	iii
Halaman Pengesahan Tugas Akhir.....	iv
Motto.....	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv

BAB I : Pendahuluan

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Metode Penelitian.....	15

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	16
--	----

BAB II : Landasan Teori

2.1 Pengertian, Fungsi, Jenis, Peran & Usaha Bank.....	18
--	----

2.1.1 Pengertian Bank.....	18
----------------------------	----

2.1.2 Fungsi Bank.....	19
------------------------	----

2.1.3 Jenis Bank.....	19
-----------------------	----

2.1.4 Peranan Bank.....	22
-------------------------	----

2.1.5 Usaha Bank.....	23
-----------------------	----

2.2 Pengertian, Fungsi, Peran, Tugas dan Tanggung Jawab dari <i>Customer Service</i>	24
--	----

2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	24
--	----

2.2.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	26
--	----

2.2.3 Peran <i>Customer Service</i>	30
---	----

2.2.4 Tugas dari <i>Customer Service</i>	32
--	----

2.2.5 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	33
--	----

2.3 Prinsip-prinsip Pengenalan Nasabah / <i>Know Your Customer</i>	
--	--

<i>Principi</i> (KYCP).....	34
-----------------------------	----

2.4 Syarat-syarat Seorang <i>Customer Service</i> Bank	34
--	----

BAB III : Gambaran Subyek Pengamatan

3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	37
--	----

3.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	39
-----------------------------------	----

3.3 Nilai-nilai Dasar Perusahaan.....	40
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	41
3.5 Job Description.....	43
3.6 Profil Usaha.....	51
3.6.1 Produk Danan BTN.....	51
3.6.2 Logo Bank BTN.....	61
3.6.3 Jasa dan Layanan.....	62
3.6.4 Kartu Debit BTN.....	62
3.6.5 iMobile BTN.....	63
3.6.6 Produk Kredit.....	64
3.7 Kinerja Usaha Terkini.....	65

BAB IV : Pembahasan Masalah

4.1 Pentingnya Peranan dan Fungsi <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.....	68
4.1 Tugas dan wewenang <i>Customer Service</i> di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya	69
4.1.1 Tugas <i>Customer Service</i>	69
4.1.2 Wewenang <i>Customer Service</i>	71

4.2	Prosedur Pembukaan Rekening Simpanan di PT. Bank Tabungan	
	Negara Cabang Surabaya.....	72
4.2.1	Pembukaan Rekening Tabungan.....	72
4.2.2	Pembukaan Rekening Giro.....	76
4.2.3	Penempatan Deposito Berjangka.....	79
4.3	Prosedur penutupan rekening simpanan di PT.Bank	
	Tabungan Negara Cabang Surabaya.....	82
4.3.1	Penutupan Rekening Tabungan.....	82
4.3.2	Penutupan Rekening Giro.....	84
4.3.3	Pencairan Deposito Berjangka.....	87
4.5	Hambatan-hambatan yang dihadapi <i>Customer Service</i>	
	dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.....	88
4.6	Alternatif penyelesaian dari hambatan-hambatan yang	
	dihadapi <i>Customer Service</i>	89

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Saran.....	94

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Pola-pola Prima BTN.....	40
------------------------------------	----

Daftar Gambar

3.1 Struktur Organisasi Bank BTN (Persero) Tbk Cabang Surabaya.....	42
3.2 Gambar Logo Bank BTN.....	56
4.1 Flow Chart Pembukaan Rekening Tabungan pada Bank BTN.....	71
4.2 Flow Chart Pembukaan Rekening Giro pada Bank BTN.....	74
4.3 Flow Chart Penempatan Deposito Berangka pada Bank BTN.....	77
4.4 Flow Chart Penutupan Rekening Tabungan pada Bank BTN.....	79
4.5 Flow Chart Penutupan Rekening Giro pada Bank BTN.....	82
4.6 Flow Chart Pencairan Deposito Berjangka.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 :Pembukaan Rekening Perorangan

LAMPIRAN 2 :Pembukaan Rekening Lembaga

LAMPIRAN 3 :Kartu Contoh Tanda Tangan

LAMPIRAN 4 :Permintaan Penerbitan Buku Cek/Bilyet Giro

LAMPIRAN 5 :Surat Kuasa

LAMPIRAN 6 :Surat Keterangan dari Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang
Surabaya

LAMPIRAN 7 :Surat Pernyataan Babes Plagiasi

LAMPIRAN 8 :Lembar Evaluasi Tugas Akhir